

## Label *Qualité français langue étrangère*

### Compte rendu réunion du conseil d'orientation Jeudi 15 décembre 2016 15h00 à 17h00

---

#### I. Ordre du jour

1. Actualité du processus de labellisation
  - présentation des centres labellisés : statistiques actualisées
  - nouveau site du label
  - actions de promotion des centres labellisés
  - formation continue des auditeurs
2. Nouvelles perspectives
  - procédure CEF
  - les 10 ans du label en 2017
  - séminaire *Qualité*
  - outils de communication du label : supports promotionnels
  - nouveaux tarifs du label
  - nouvelle version du référentiel
3. Bilan financier
4. Questions diverses
5. Date du prochain conseil d'orientation

#### II. Les participants

##### Représentants des administrations

Président : M. Loïc Depecker, délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), représenté par Mme Claire Extramiana, chargée de mission auprès du DGLFLF, ministère de la culture et de la communication ;  
M. Eric Tosatti, chef de la mission de la langue française et de l'éducation, représenté par Mme Odile Cobacho, chef de pôle coopération éducative francophone, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère des affaires étrangères et du développement international ;  
Mme Barbara Gandriaux, rédactrice, pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles, direction de la culture, de l'enseignement, de la recherche et du réseau, ministère des affaires étrangères et du développement international.

##### Personnalités

M. Patrick de Bouter, président du Groupement FLE ;  
M. Jérôme Clément, président de la Fondation Alliance française, représenté par Mme Clémentine Braud-Mechin, responsable marketing et développement ;  
M. Vincent Dollé, président d'honneur de l'association QuaRES, Qualité en recherche et enseignement supérieur, expert ;  
Mme Béatrice Khaïat, directrice générale de Campus France, représentée par M. Jean-Pascal Matéo, service d'appui aux Espaces Campus France ;  
M. Laurent Mahieu, président de la commission des titres d'ingénieurs (CTI) ;  
M. François Pfeiffer, président du groupement professionnel des organismes du français langue étrangère (Souffle), représenté par M. Jean-Luc Librati, directeur du centre Azurlingua (Nice).  
Mme Kseniya Yasinska, déléguée générale de l'UNOSEL.

##### Opérateur - CIEP

Mme Juliette Salabert, responsable du département langue française ;  
Mme Caroline Mouton Muniz, chargée de programmes, département langue française.

Excusés

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

M. Stéphane Grivelet, secrétaire générale de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) ;

M. Stéphane Foin, directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques ;

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

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 ;

M. François Pernot, directeur du département Europe et International (DEI), représentant M. Michel Cosnard, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;

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

### III. Actualité du processus de labellisation

Le CIEP informe les membres du conseil d'une baisse notable en 2016 des effectifs des centres de FLE labellisés, en lien avec la situation politique et économique (attentats, grèves, élections...) de la France.

M. de Bouter précise que

- cette baisse est générale et peut atteindre jusqu'à 40 % dans certains centres. La côte d'Azur et Paris sont les plus touchées. Les centres de la région PACA se sont associés pour une action commune auprès des collectivités territoriales. L'objectif est d'alerter sur leur situation, obtenir un meilleur soutien et positionnement du FLE dans l'offre touristique.

- programme PON : le ministère de l'éducation italien propose un financement pour les régions de la Campanie, de la Calabre, des Pouilles et de la Sicile pour des cours de langue en France de groupes de lycéens. Ce financement est réservé aux étudiants italiens de 3ème, 4ème et 5ème années de leurs études secondaires. Les écoles peuvent envoyer jusqu'à 3 groupes de 8 à 15 élèves par établissement. Le financement accordé dépend du nombre d'heures de cours suivis.

C'est donc bien le ministère de l'éducation italien qui répartit les financements en fonction des demandes, avec les fonds distribués par l'Europe. M. de Bouter demande que le gouvernement italien soit informé de l'existence du label *Qualité FLE* et des établissements labellisés. Il faudrait que ce financement ne soit accordé qu'aux écoles labellisées.

Mme Cobacho prend note de cette demande et verra au sein du ministère comment mieux informer le ministère concerné italien.

Mme Odile Cobacho rappelle les initiatives du MAEDI réalisées ces deux dernières années qui visent à soutenir l'activité des centres de FLE labellisés :

- France Alumni : peu de centres sont inscrits. Jean-Pascal Mateo insiste sur l'importance de cette plateforme en termes de visibilité et de rayonnement à l'international. Campus France est à la disposition des centres pour les accompagner dans cette démarche. Le CIEP transmettra une relance aux centres labellisés. Suite aux attentats, une cellule de crise a été créée au sein de Campus France : la communication envers les Espaces Campus France à l'étranger a été renforcée afin de rassurer les étudiants susceptibles de venir étudier en France.

- Immersion France : un comité de pilotage élargi aux groupements professionnels a permis d'obtenir des aménagements et une meilleure utilisation. Reste à améliorer la visibilité du label *Qualité FLE* sur la page d'accueil de l'application.

- Dans la continuité du séminaire sur le tourisme linguistique (9 juin 2015, MAEDI), des actions ont été conduites en direction des conseillers diplomatiques auprès des préfets de région afin de renforcer l'attractivité des régions françaises ; des actions aussi en direction des établissements à l'étranger, Instituts français ... sont prévues en 2017 ;

- Note diplomatique : les instructions relatives à l'appréciation des projets d'études en FLE ont été transmises aux postes diplomatiques et aux services consulaires par note diplomatique le 21 juillet dernier. Une réunion d'information spécifique à ce sujet, organisée par la sous-direction des visas au ministère de l'intérieur a eu lieu début octobre 2016 à destination des services consulaires et des préfetures.

Lors des dernières *Rencontres Campus France*, le CIEP a constaté la bonne connaissance du label et de ces instructions par les collègues du réseau français à l'étranger (Espaces Campus France, ambassades...). Etudier dans un centre labellisé est une exigence pour l'obtention du visa.

Une version publique de la note sera adressée aux centres de langues et aux candidats prochainement. Le MAEDI et le ministère de l'intérieur travaillent en ce sens. Afin de sécuriser les parcours des étudiants, plusieurs postes diplomatiques souhaiteraient pouvoir disposer d'un suivi des étudiants ayant obtenu un visa pour des études de FLE, notamment la confirmation de leur arrivée et à l'issue de leur formation un retour du centre sur leur assiduité. Patrick de Bouter et Jean-Luc Librati s'engagent à relayer cette demande auprès de leurs membres.

Jean-Pascal Mateo informe les membres du conseil qu'un document synthétique sur les outils et services Campus France pour les établissements d'enseignement supérieur est consultable sur le site Internet de Campus France :

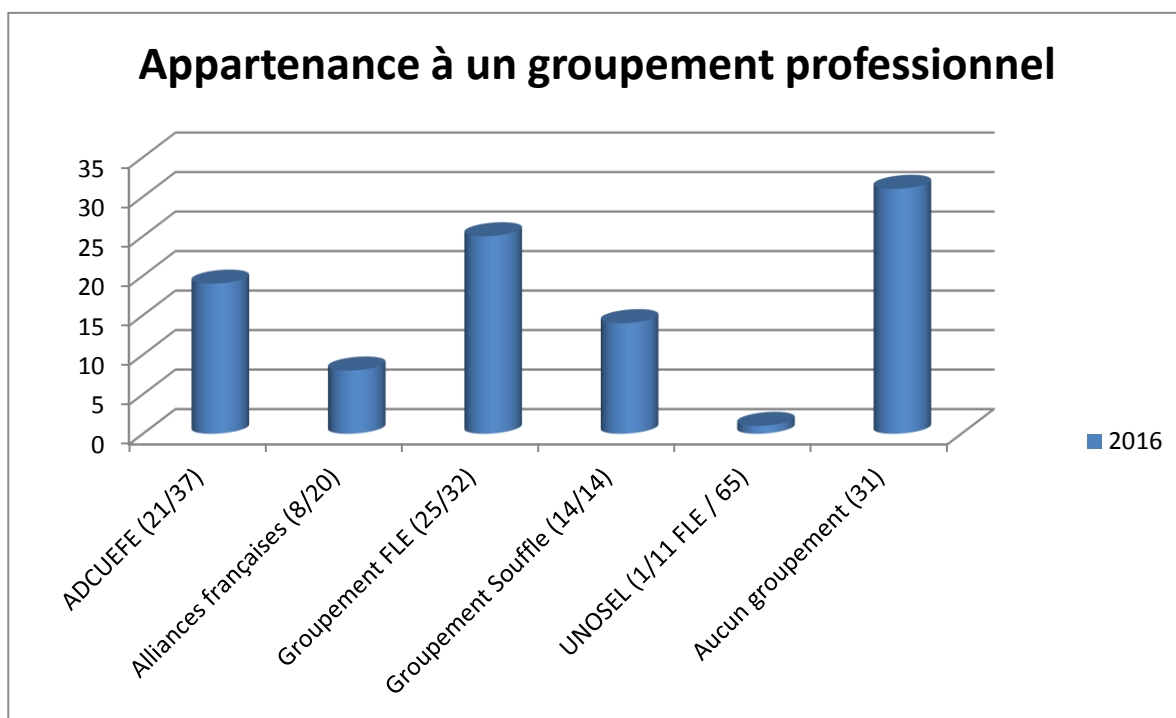
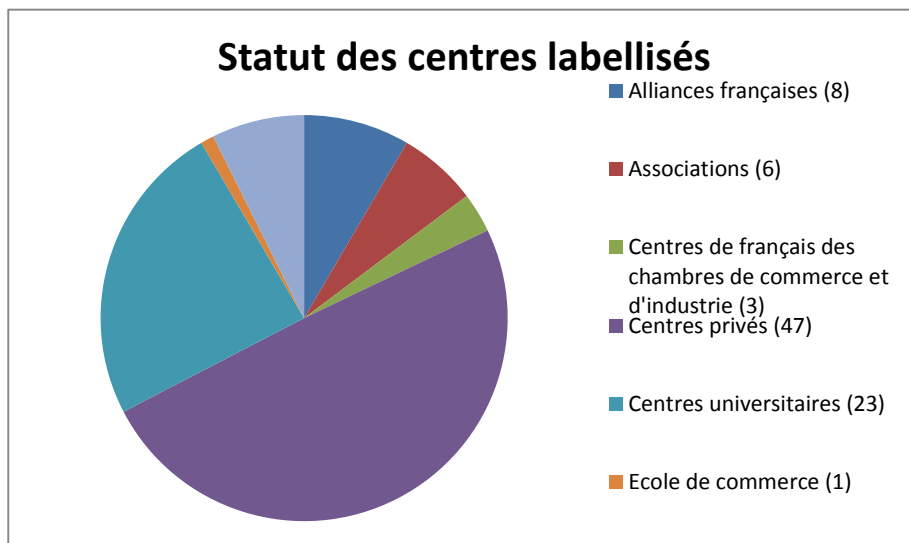
<http://www.campusfrance.org/fr/ressource/loffre-campus-france-partenaire-des-%C3%A9tablissements-%E2%80%99enseignement-sup%C3%A9rieur-et-de-recherche>



## 1.1 Statistiques actualisées

95 centres sont labellisés à la date de la réunion du conseil d'orientation du label.

- en 2016, 36 audits ont été organisés ; 7 nouvelles candidatures ; 7 centres sont sortis du processus.
- début 2017, sont d'ores et déjà prévus les audits de 6 nouveaux centres.



61 centres labellisés sont membres de Campus France : 21 centres privés, 8 alliances françaises, 1 centre CCI, 7 écoles d'ingénieurs, 1 école de commerce, 23 universités dont 3 privées.

## 1.2 Nouveau site Internet du label et réseaux sociaux [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr)

Entre novembre 2015 et novembre 2016, la fréquentation du site internet a eu tendance à augmenter. On constate une progression de +13% entre ces deux dates. Il faut noter que depuis l'installation du nouveau site le nombre de pages consultées par un internaute est en hausse par rapport à l'ancien site (cf. figure 1). Sur le nouveau site, l'internaute consulte en moyenne quatre à cinq pages différentes. Le temps passé sur le site par les internautes est plus important : plus de cinq minutes en moyenne. Cette augmentation reflète que la qualité de la visite est supérieure, l'internaute navigue plus longtemps sur le site car il se repère plus facilement.

1 mars 2016 - 30 nov. 2016 : ● Pages vues  
 1 mars 2015 - 30 nov. 2015 : ● Pages vues

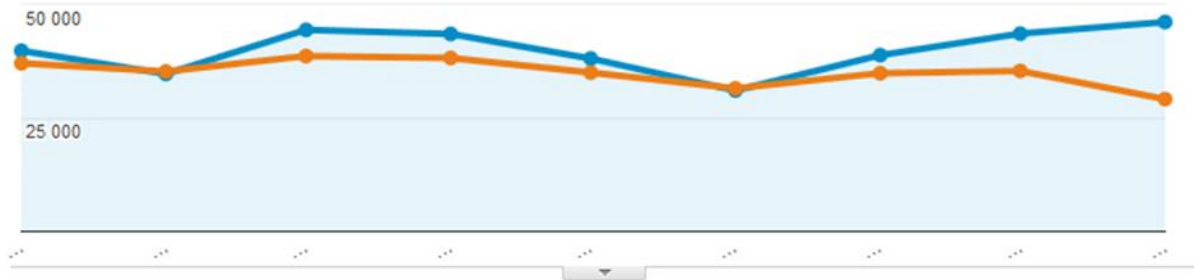


Figure 1 – Comparaison sur une même période du nombre de pages vues entre l'ancien site (2015) et le nouveau site (2016)

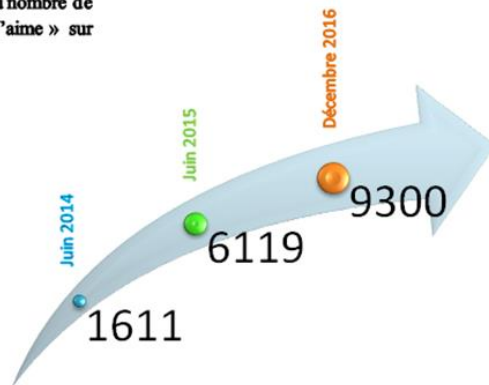
Les origines géographiques des internautes sont très diversifiées, parmi les pays les plus représentés on retrouve : le Brésil, la Colombie, la Russie, les Etats-Unis, l'Italie, l'Espagne, le Japon et le Royaume-Uni. La fréquentation depuis la France est également importante puisque le site du label donne l'accès à un espace professionnel. Ce dernier permet aux professionnels de consulter les critères de labellisation, les tarifs et de télécharger la documentation.

La page d'accueil et les informations sur le label sont les plus consultées par les internautes. Le moteur de recherche et la carte, qui répertorie les centres labellisés, sont des outils clés pour l'internaute. Ils offrent une recherche de qualité et adaptée à chaque internaute. Les versions anglaises et espagnoles sont également en tête parmi les pages les plus fréquentées par les internautes.

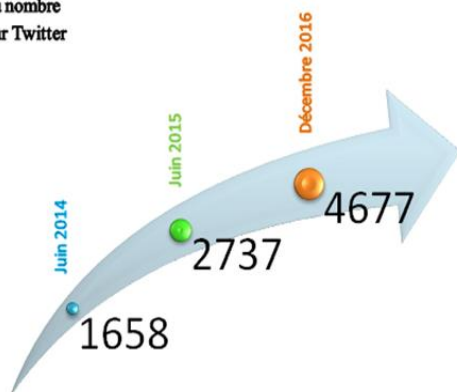
Le site internet s'adapte parfaitement à une consultation sur tablette, mobiles type « smartphone », ordinateurs et écrans de toute taille.

### 1.3 Les réseaux sociaux

Évolution du nombre de mentions « J'aime » sur Facebook



Évolution du nombre d'abonnés sur Twitter



Depuis juin 2015, la page Facebook du label a obtenu plus de 3000 mentions "J'aime" et le compte Twitter plus de 1900 abonnés. Les comptes Facebook et Twitter servent de relais aux publications des centres sur les événements à venir, les programmes des activités culturelles, leur offre de formation... Nos publications sont de plus en plus "partagées", "retweetées" et "aimées" par les centres et par les comptes du CIEP, ce qui offre une visibilité croissante au label. Les

comptes du label sont également utilisés pour promouvoir le site Internet du label, les publications renvoient vers un contenu du site internet.

Les publications du label sont publiées sur la page Facebook en français et sur Twitter en français, anglais et espagnol.

#### 1.4 Actions de promotion des centres labellisés et du label

##### ✓ **Campus France**

Le CIEP a participé aux *Rencontres Campus France* début novembre 2016. Ces *Rencontres* permettent de tisser des liens étroits avec les services culturels, scientifiques et les espaces Campus France basés à l'étranger afin d'améliorer la promotion du label et des centres labellisés. Elles permettent également de rencontrer les membres de Campus France (établissements d'enseignement supérieur, centres labellisés, CGE, CTI, etc.) et les collègues des différents ministères concernés (MENESR, MAEDI).

Le CIEP était aussi présent à la réunion plénière du Forum le 14 décembre 2016. 61 centres labellisés sont membres du Forum.

Patrick de Bouter demande

- une meilleure information des professeurs de FLE étrangers. Ces derniers ignorent trop souvent l'existence du label et continuent à diriger des groupes d'apprenants vers des centres non-labellisés. M. de Bouter souhaiterait une véritable promotion de la FIPF et regrette son absence aux réunions du conseil d'orientation du label.

- l'aide du conseil d'orientation pour débloquer la situation d'un centre labellisé à qui le rectorat refuse le statut d'établissement privé d'enseignement supérieur. Laurent Mahieu propose de se renseigner et reviendra vers le CIEP avec des éléments de réponse dès qu'il le pourra.

##### ✓ **Immersion France**

Le CIEP et les Groupements professionnels sont régulièrement invités aux réunions du comité de pilotage. Les demandes d'amélioration sont prises en compte. Dans l'ensemble, les centres sont déçus des retombées et souhaiteraient une meilleure visibilité de leurs offres de cours labellisées *Qualité FLE*.

##### ✓ **Groupement FLE**

En accord avec le CIEP, un atelier sur le référentiel du label a été animé par une auditrice *Qualité FLE* lors des *Rencontres pédagogiques* du groupement le 19 novembre 2016 à Rouen. Une quinzaine d'enseignants ont participé. Les retours sont très positifs.

Juliette Salabert interviendra lors des prochaines journées professionnelles prévues les 2 et 3 février 2017 à Dijon, dans le cadre d'un atelier sur « Les nouveaux publics, nouveaux marchés ». Christian Gaujac, directeur de l'Institut français de Djakarta, participera également à cet échange.

##### ✓ **Commission des titres d'ingénieurs**

Le renouvellement de la convention qui lie le CIEP et la CTI, est en cours.

La CTI invite le CIEP à participer au prochain congrès de la CTI les 6 et 7 février 2017. Le CIEP est invité, avec l'AUF et Campus France, en qualité d'exposant à l'occasion de l'atelier international le 6 février 2017 après-midi au MEDEF (Paris). Le CIEP participera également à la journée du 7 février dédiée aux 200 écoles d'ingénieurs membres de la CTI.

##### ✓ **Atelier sur le référentiel du label pour les nouveaux centres**

Le 20 octobre, le CIEP a organisé un atelier sur le référentiel du label : 11 participants dont 8 nouveaux centres (2 universités et une école d'ingénieurs), deux centres déjà labellisés.

## IV. Nouvelles perspectives

### 4.1 Procédure *Études en France*

À la demande du président du conseil d'orientation, Mme Barbara Gandriaux, pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles (MAEDI), est invitée à présenter les évolutions du dispositif :

- Le comité de pilotage de la procédure *Études en France*, n'a pas émis d'objection à l'adhésion de centres labellisés qualité FLE, hors ceux qui ne proposent pas de formations en lien avec l'enseignement supérieur. L'intégration des centres FLE se justifie pour trois raisons : la volonté de développer les séjours linguistiques, l'amélioration de la préparation linguistique des étudiants et le suivi des étudiants acceptés par des centres FLE.

- l'application *Études en France* intègre déjà le catalogue de formations des centres labellisés *Qualité FLE* ;
- les centres universitaires FLE, si leurs universités de rattachement sont connectées, sont de facto connectés à l'application et peuvent gérer directement les candidatures ;
- à titre expérimental, deux centres FLE (hors universités) ont intégré le dispositif en 2016 : ELFE et le centre Robert de Sorbon ;
- le pôle travaillera en lien avec le CIEP pour proposer de nouveaux centres.

➤ en contrepartie, plusieurs postes diplomatiques souhaiteraient pouvoir disposer d'un suivi des étudiants ayant obtenu un visa pour des études de FLE, notamment la confirmation de leur arrivée et à l'issue de leur formation un retour du centre sur leur assiduité, conformément aux recommandations du CIEP aux centres labellisés.

- Pour permettre cette adhésion, une réflexion plus globale a été initiée sur le calendrier de la procédure étant donné le recrutement toute l'année des centres FLE. Le chantier a été ouvert et devrait se matérialiser par un groupe de travail pour une mise en œuvre opérationnelle et technique à la rentrée 2017 pour la campagne 2017-2018.

- Afin d'accompagner ce mouvement, une note diplomatique circulaire sur la délivrance des visas pour des projets d'études FLE a été diffusée aux postes diplomatiques en juillet. Une circulaire est en cours de rédaction avec la mission LFE, MPV et SDV, version publique de la note qui sera diffusée aux centres FLE. Nous tenions à souligner d'ailleurs que suite à cette note diplomatique, notre poste en Chine a enclenché une dynamique positive sur ce volet avec la promotion des séjours FLE avec explications des règles aux candidats et l'organisation d'un salon linguistique. Toutes les informations sont disponibles sur ces pages :

<http://www.chine.campusfrance.org/fr/node/299733>

<http://www.chine.campusfrance.org/fr/node/299731>

#### 4.2 Séminaire Qualité annuel et 10 ans du label en 2017

Les prochaines *Rencontres professionnelles* dédiées au label sont prévues les 6 et 7 mars 2017. Une réunion avec les 3 ministères de tutelle du label, se tiendra à la DGESIP le 19 décembre prochain afin de définir le programme de ces journées. Les 10 ans du label seront célébrés à cette occasion.

La formation continue des auditeurs sera organisée en marge de ces journées.

#### 4.3 Nouvelle politique tarifaire du label

Les nouveaux tarifs, approuvés par les membres du conseil d'orientation du label lors de la réunion du 21 juin 2016, ont été entérinés par le conseil d'administration du CIEP le 7 novembre 2016.

Nouveaux tarifs :

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

#### 4.4 Outils de communication du label

Le CIEP a réuni les groupements professionnels le 28 septembre dernier. Les points suivants ont été abordés :

- ✓ création de nouveaux supports de promotion du label (suppression ou non de la version papier du *Guide des centres labellisés*) ;
- ✓ identification de manifestations (salons, forum....) ;
- ✓ sélection des pays à rencontrer en priorité lors des *Rencontres Campus France* de novembre 2016 ;
- ✓ célébration des 10 ans du label lors du séminaire qualité annuel.

Suite à la réunion du conseil d'orientation du label du 21 juin dernier, la question du maintien de la version papier du *Guide des centres labellisés* était restée en suspens. Les groupements souhaitent la conserver. Jean-Luc Librati souligne son format déjà très léger comparé à l'ancien répertoire volumineux et coûteux. Le document actuel est considérablement réduit et reste néanmoins très utile.

Lors de la réunion du 2 décembre dernier, les membres de la commission se sont également prononcés en faveur du maintien en 2017 de la version papier.

La version papier est maintenue. Mme Claire Extramiana demande au CIEP de se charger de sa distribution dans le réseau.

#### 4.5 Nouvelle version du référentiel

La commission interministérielle de labellisation a donné son accord pour la mise en application de cette nouvelle version en 2017 selon calendrier des audits déjà en cours (probablement 15 mai 2017). Le nouveau référentiel sera en ligne courant janvier 2017.

Un représentant de chaque groupement professionnel (Fondation Alliance française, Groupement FLE, Souffle, ADCUEFE), deux auditeurs et Mme Barthélémy, présidente de la commission interministérielle de labellisation, ont participé à cette lecture.

Les nouveautés :



- des aménagements à la marge : meilleure organisation de certains indicateurs ; termes mieux adaptés ; compléments d'information attendus etc.

- présence d'un défibrillateur à proximité ou dans les locaux du centre : afin de sensibiliser les centres à ce type d'exigence qui pourrait devenir obligatoire bientôt, ce point est ajouté aux vérifications relatives à l'indicateur A23 : *Il existe une procédure d'aide ou de secours connue de tous les personnels, des apprenants (et de leurs familles ou organisateurs pour les étudiants mineurs) en cas d'accident, de maladie et pour tout problème de santé. [C].*

Deux nouveaux indicateurs :

- G3 « *Le centre propose des formations au titre de la formation professionnelle continue et dispose d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation.* »

- les exigences qui concernent le suivi de l'assiduité des apprenants sont regroupées en F13 : « *Un dispositif de suivi de l'assiduité des apprenants existe.* »

- la progression des étudiants est vérifiée en F10, F11 et F12 (dispositif d'évaluation).

Cette nouvelle version du référentiel a été présentée aux auditeurs *Qualité FLE* lors de leur journée de formation continue du 21 octobre 2016. Les retours sont positifs. Les manuels d'audit ont été actualisés en conséquence.

2 journées de formation pour les auditeurs sont prévues les 6 et 8 mars 2017 en marge des *Rencontres professionnelles*.

Suite à la publication, en juin 2015, du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, le CNEFOP est chargé de recenser les labels et certifications qui répondent à ces nouvelles exigences. La relecture du référentiel du label étant terminée, le CIEP informe les membres du conseil d'orientation qu'un dossier de demande de référencement du label sera déposé auprès du CNEFOP très prochainement.

## V. Bilan financier

L'équilibre financier devrait être atteint en 2017.

## VI. Questions diverses

- Patrick de Bouter

✓ réitère sa demande d'extension du périmètre de labellisation aux formations de formateurs : intégration des stages pédagogiques à l'intention des professeurs étrangers de FLE au périmètre de labellisation, ce qui permettrait notamment d'afficher le label pour l'ensemble de l'offre de cours et pas uniquement pour les formations linguistiques. Mme Extramiana n'y est pas opposée et souhaite que ce point soit à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la commission interministérielle de labellisation. Le CIEP souligne que cette extension du périmètre entraînera une augmentation de la durée de l'audit et donc probablement un coût supplémentaire de la mission.

✓ un centre basé à Nice utilise le terme « universités du monde » pour des stages pédagogiques pour enseignants étrangers. Après vérification auprès du rectorat, ce terme ne peut être utilisé que par des établissements publics.

Mme Extramiana souhaite également ajouter ce point à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la commission interministérielle de labellisation.

- M. Dollé transmet les remarques d'un membre de l'association QuaRES

✓ le choix des auditeurs : il conviendrait de ne pas recruter des personnels de centres labellisés comme auditeurs s'ils travaillent dans un centre FLE pouvant être concurrentiel.

Jean-Luc Librati pense que c'est au contraire important de recruter des personnes qui connaissent bien l'activité et ses problématiques. Cela permet de faire évoluer le dispositif en tenant compte des différents statuts des centres. M. Librati souligne que nous ne devons pas y voir un conflit d'intérêt et devons travailler dans la confiance.

✓ un délai plus court entre l'audit et la décision de la commission.

Le CIEP réunit la commission une fois par trimestre au minimum, deux fois si nécessaire. Une fréquence plus importante n'est pas envisageable.

## VII. Date du prochain conseil d'orientation

La prochaine réunion est prévue courant juin 2017.